Akademie der
Sparkassen-Finanzgruppe Saar

Beschwerdemanagement in der Praxis: aufsichtsrechtliche Anforderungen umsetzen & vertriebliche Chancen nutzen

Seminarnummer	21.06.0555.02
Termin	Montag, den 28.06.2021
- Zeit	08:30 Uhr bis 16:30 Uhr
- Ort	Raum 2/3, Akademie der Sparkassen-Finanzgruppe Saar
- Referent/in	Dr. Markus Engel, Sparkasse Saarbrücken
Zielgruppen	Mitarbeiter/-innen aus den Bereichen Recht, Revision und Compliance sowie Markt- und Vertriebsmanagement

Inhalte

- **Die Beschwerde aus Sicht des Kunden: „Servicewüste Deutschland?“**
  - Erwartungshaltung des Kunden
  - Serviceorientierte Kundenantworten – die Beschwerde als Mittel der Kundenbindung
- **Die Beschwerde aus Sicht der Regulatorik: aufsichtsrechtliche Anforderungen**
  - alle einschlägigen Vorschriften und Regulierungsbereiche für das Bank- und Wertpapiergeschäft (MiFID-Delegierte VO, ESMA, BaFin, Verbraucherstreitbeilegungsgesetz)
  - verständlich und übersichtlich dargestellt
- **Die Beschwerde aus Sicht der Bank: Beschwerden als Impuls nutzen**
  - Vertriebliche Impulse aus Beschwerden gewinnen
  - Das Impulsmanagement in der Praxis

Neben interaktiven Übungen und der praxisnahen Wissensvermittlung wird ein aktiver Erfahrungsaustausch unter den Teilnehmern gefördert.

Für diese Veranstaltung werden Ihnen 360 IDD-Minuten angerechnet.

Zuständig	
- Organisation	Backes, Timo timo.backes@svsaar.de
- Inhalt	Stephan, Lisa-Marie lisa-marie.stephan@svsaar.de
Meldeschluss	Freitag, den 07.05.2021